

**Izvajanje storitve elektronskega
naročanja pacientov na
zdravstvene storitve**
Specifikacija

Nacionalni inštitut za javno zdravje
junij 2021

KAZALO VSEBINE

1.	Javno naročilo.....	4
1.1	PREDMET	4
1.2	OPIS.....	4
1.3	NAMEN IN CILJI	5
1.4	OBSEG	5
1.4.1	Elektronsko naročanje na zdravstvene storitve	5
1.4.2	Informiranje o čakalnih dobah	6
1.5	KLICNI CENTER E-NAROČANJA.....	6
1.6	TERMINSKI NAČRT.....	7
2.	Podrobnosti in zahteve javnega naročila.....	7
2.1	ELEKTRONSKO NAROČANJE NA ZDRAVSTVENE STORITVE	7
2.2	INFORMIRANJE O ČAKALNIH DOBAH	7
2.3	UPORABNIKI	8
2.4	SPREJEM KLICEV	8
2.5	NALOGE SVETOVALCEV	8
2.6	POROČILA	8
2.7	ZAHTEVE.....	9
2.7.1	Vsebinske zahteve.....	9
2.7.2	Tehnične zahteve	9
2.7.3	Zakonodaja in predpisi	10
2.7.4	Zahteve pri izvajanju storitve.....	10
2.7.5	Delovni čas klicnega centra elektronskega naročanja	10

KAZALO TABEL

Tabela 1: Seznam izrazov in kratic	3
Tabela 2: Terminski načrt izvajanja storitve klicnega centra	7

Izraz	Pomen
info-točka	Možnost za enostavnejše e-naročanje pacientov na zdravstvene storitve, ki se fizično nahaja pri izvajalcih zdravstvene dejavnosti.
izvajalec (storitve)	Subjekt, ki se prijavlja na to javno naročilo z namenom ponuditi zahtevane izdelke in storitve.
klicni center	Storitev, lahko tudi služba, ki sprejema klice uporabnikov (lahko sopomenka za »kontaktni center«, »call center«, »help desk«, »service desk« ipd.)
klicni center e-naročanja	Klicni center, ki izvaja storitev elektronskega naročanja pacientov na zdravstvene storitve.
kvalificirano digitalno potrdilo	Kvalificirano digitalno potrdilo, ki ga vsak svetovalec v klicnem centru potrebuje za dostop do portala za elektronsko naročanje.
portal za elektronsko naročanje	Portal https://napotnica.ezdrav.si za naročanje pacientov na zdravstvene storitve, namenjen izključno svetovalcem v klicnem centru.
portal za čakalne dobe	Portal https://cakalnedobe.ezdrav.si , ki vsebuje podatke o dolžini čakalnih dob, prvih prostih terminih in kontaktne podatke izvajalcev, ki opravljajo zdravstvene storitve.
svetovalec	Sodelavec v klicnem centru e-naročanja.
številka klicnega centra e-naročanja	Številka 080 24 45, ki je namenjena samo izvajanju storitve elektronskega naročanja pacientov na zdravstvene storitve.
uporabnik	Klicatelj, ki se želi naročiti na zdravstvene storitve – pacient.
zahtevek	Klic z zahtevo za elektronsko naročanje ali prenaročanje na zdravstveno storitev ali neko drugo zahtevo, ki ga sprejme klicni center in za katero se sprožijo postopki obravnave.
zNET	Varno zdravstveno omrežje zNET, v katerega mora biti vključen klicni center.
zVEM	Zdravje »vse na enem mestu« – portal https://zvem.ezdrav.si , ki državljanom omogoča varen dostop do rešitev eZdravja, z možnostjo elektronskega naročanja in dostopa do e-napotnic, e-receptov ter zdravstvenih podatkov v digitalni obliki.
ZZZS	Zavod za zdravstveno zavarovanje Slovenije

Tabela 1: Seznam izrazov in kratic

1. JAVNO NAROČILO

1.1 PREDMET

Predmet javnega naročila je izvajanje storitve elektronskega naročanja pacientov na zdravstvene storitve.

1.2 OPIS

eNaročanje je nacionalna informacijska rešitev, ki zagotavlja informacijsko podporo procesu elektronske napotitve in naročanja pacientov na zdravstvene storitve.

V okviru eNaročanja sta na nacionalni ravni vzpostavljena procesa:

- elektronske napotitve in naročanja pacienta iz primarne zdravstvene ravni na sekundarno/terciarno raven ter
- elektronske napotitve in naročanja pacienta znotraj sekundarne/terciarne ravni na podlagi pooblastila.

Rešitev pacientom nudi hitro, varno in učinkovito naročanje na zdravstvene storitve. Poenostavlja izbiro izvajalca zdravstvene storitve glede na čakalno dobo in kraj izvedbe.

Ko zdravnik napotovalec pacientu izda e-napotnico za izbrano zdravstveno storitev, se mora pacient e-naročiti pri izvajalcu zdravstvene dejavnosti, ki storitev opravlja. Postopek lahko izvede sam prek spletnega portala zVEM na naslovu <https://zvem.ezdrav.si>, lahko ga naroči zdravnik napotovalec ali njegova medicinska sestra, ali pa mu pri tem pomaga administrator na info-točki pri zdravniku napotovalcu. Pacient se prav tako lahko obrne neposredno na izvajalca zdravstvene dejavnosti, pri katerem se želi naročiti na izbrano zdravstveno storitev. To lahko naredi osebno, po telefonu in po navadni pošti.

Obstaja pa še možnost, da pacient pokliče telefonsko številko klicnega centra e-naročanja, svetovalec v klicnem centru pa ga e-naroči prek spletnega portala <https://napotnica.ezdrav.si>, do katerega ima dostop. Vse, kar mora pacient sporočiti svetovalcu v klicnem centru, je pacientova številka ZZZS, ki se nahaja na kartici zdravstvenega zavarovanja, ter številka e-napotnice, ki je izpisana na potrdilu, ki ga pacient prejme ob napotitvi na zdravstveno storitev.

Po opravljenem postopku e-naročanja se glede na želje pacienta in posredovane kontaktne podatke potrdilo o terminu lahko pošlje pacientu kot sporočilo SMS, s pomočjo elektronske pošte ali kot pisemska pošiljka.

Pacienti prejmejo pisno potrdilo z vsemi potrebnimi informacijami s strani izvajalca zdravstvene dejavnosti, pri katerem so naročeni, ne glede na to, ali so naročeni na točen ali okvirni termin, v skladu z osmim odstavkom 14.b člena ZPacP: »Pacienta se uvrsti na čakalni seznam v petih dneh po predložitvi napotne listine oziroma v dveh dneh po opravljeni triaži, o uvrstitvi in posledicah zaradi neopravičene odsotnosti od termina pa se ga obvesti v treh dneh od uvrstitve na čakalni seznam«.

V predmetnem javnem naročilu bo naročnik izbral izvajalca, ki bo izvajal storitev elektronskega naročanja pacientov na zdravstvene storitve, na osnovi podatkov o številki ZZZS ter številki e-napotnice, ki ju bo posredoval pacient.

Osnovne zahteve, ki morajo biti izpolnjene za uspešno izvajanje storitve e-naročanja pacientov na zdravstvene storitve, so:

- svetovalci v klicnem centru sprejemajo klice pacientov in jih glede na posredovane podatke vodijo skozi proces e-naročanja in/ali informirajo o čakalnih dobah na izbrano zdravstveno storitev pri izvajalcih zdravstvene dejavnosti.

- zadostno število svetovalcev, ki so primerno usposobljeni za izvajanje zahtevane storitve.

Izvajanje storitve elektronskega naročanja pacientov na zdravstvene storitve je vzpostavljeno na nacionalni ravni.

1.3 NAMEN IN CILJI

Namen predmetnega javnega naročila je izvajanje storitve elektronskega naročanja pacientov na zdravstvene storitve. Ob tem lahko svetovalci v klicnem centru na zahtevo pacienta tudi odpovedo termin, ali pa ga prenaročijo na drugi termin oz. k drugemu izvajalcu zdravstvene dejavnosti.

Cilj javnega naročila je naročanje pacientov, ki pokličejo na brezplačno telefonsko številko klicnega centra elektronskega naročanja z namenom, da bi se naročili na napoteno zdravstveno storitev. Storitve je namenjena tistim pacientom, ki nimajo druge možnosti za izvedbo e-naročanja ali niso dovolj tehnično usposobljeni, da bi sami izvedli postopke e-naročanja.

Poleg tega je namen javnega naročila tudi informiranje pacientov o čakalnih dobah na zdravstvene storitve pri izvajalcih zdravstvene dejavnosti ter podajanje drugih informacij, povezanih z e-naročanjem in e-napotnico.

1.4 OBSEG

V okviru javnega naročila mora izvajalec:

- izvajati storitve elektronskega naročanja pacientov na zdravstvene storitve:
 - naročanje na zdravstvene storitve,
 - odpoved terminov,
 - prenaročanje na drugi termin ali k drugemu izvajalcu zdravstvene dejavnosti,
- na željo pacienta posredovati potrdilo o dodeljenem terminu, ter
- informirati paciente o čakalnih dobah oz. prvih prostih terminih za zdravstvene storitve pri izvajalcih zdravstvene dejavnosti.

1.4.1 Elektronsko naročanje na zdravstvene storitve

Ko zdravnik napotivalec pacientu izda e-napotnico, se mora pacient e-naročiti pri izvajalcu zdravstvene dejavnosti, ki storitev opravlja.

Če se pacient tako odloči, pokliče telefonsko številko klicnega centra e-naročanja. Svetovalec v klicnem centru e-naročanja ga e-naroči prek spletnega portala, do katerega ima dostop. Vse, kar mora pacient sporočiti svetovalcu v klicnem centru, je pacientova številka ZZZS, ki se nahaja na kartici zdravstvenega zavarovanja, ter številka e-napotnice, ki je izpisana na potrdilu, ki ga pacient prejme ob napotitvi na zdravstveno storitev. Podroben opis postopka e-naročanja je opisan v priloženem dokumentu »Elektronsko naročanje pacientov na specialistične zdravstvene storitve – navodila za svetovalce v klicnem centru«. V sodelovanju z naročnikom in po odobritvi naročnika se lahko v navedenem dokumentu opisani postopki tudi spremenijo, tako na zahtevo naročnika, kakor tudi izvajalca storitve.

Po opravljenem postopku e-naročanja se glede na želje pacienta in posredovane kontaktne podatke potrdilo o terminu lahko pošlje pacientu kot sporočilo SMS ali prek elektronske pošte. Ker pa je pričakovati, da bodo možnost e-naročanja s pomočjo klicnega centra lahko uporabljali tudi pacienti, ki nimajo dostopa do navedenih možnosti prejemanja sporočil, mora biti klicni center sposoben potrdilo o dodeljenem terminu tudi natisniti (možnost v spletnem portalu za e-naročanje) in ga kot pisemsko pošiljko poslati na pacientov naslov.

V priloženem dokumentu sta opisana tudi postopek odpovedi termina ter prenaročanje pacienta na drugi termin ali k drugemu izvajalcu zdravstvene dejavnosti.

1.4.2 Informiranje o čakalnih dobah

Svetovalac v klicnem centru za elektronsko naročanje pacientov na zdravstvene storitve na zahtevo pacienta pridobi potrebne podatke o dolžini čakalnih dob, prvih prostih terminih in kontaktne podatke izvajalcev, ki opravljajo zdravstvene storitve, ter pridobljene podatke posreduje pacientu.

1.5 KLICNI CENTER E-NAROČANJA

Za organizacijsko in tehnično vzpostavitev klicnega centra e-naročanja je odgovoren izvajalec, ki mora še pred začetkom izvajanja storitve e-naročanja pacientov na zdravstvene storitve poskrbeti tudi za:

- zagotovitev potrebnih prostorov z vso potrebno infrastrukturo,
- zagotovitev ustreznih delovnih pogojev za svoje sodelavce,
- vzpostavitev, odprtje in zagotavljanje vseh zahtevanih pristopnih komunikacijskih kanalov (telefon),
- brezplačno telefonsko številko 080 24 45, ki je namenjena samo izvajanju storitve elektronskega naročanja pacientov na zdravstvene storitve,
- pridobitev in namestitev potrebne komunikacijske opreme,
- pridobitev in namestitev potrebne druge strojne opreme (procesorji, diski, ipd.),
- zagotovitev vse potrebne programske opreme,
- priključitev v varno zdravstveno omrežje zNET,
- pridobivanje kvalificiranih digitalnih potrdil za svetovalce,
- ter vse druge aktivnosti, ki jih predpisujejo dobre prakse s tega področja in izvaja izvajalec kot dober gospodar.

Izvajalec je odgovoren tudi za izobraževanje svetovalcev, ki opravljajo storitve izvajanja e-naročanja pacientov na zdravstvene storitve:

- izobraževanje glede uporabe infrastrukture klicnega centra,
- vsebinsko šolanje za izvajanje storitev e-naročanja, prenaročanje, odpoved terminov, iskanje podatkov o čakalnih dobah, pošiljanje potrdil o naročilu.

Izdelki in storitve, ki bodo realizirani z javnim naročilom in so odgovornost izvajalca storitve:

- **vsebinski in tehnični izdelki oz. storitve**
 - storitev izvajanja elektronskega naročanja pacienta na zdravstvene storitve, vključno z odpovedjo terminov, prenaročanjem in odpošiljanjem potrdil o naročilu,
 - storitev informiranja pacientov o čakalnih dobah,
 - mesečna poročila, kot so: poročila o številu izvedenih e-naročanj, odpovedi terminov ter prenaročanj, število podanih informacij o čakalnih dobah, grafični prikaz klicev po kategorijah, povprečnem in najdaljšem času čakanja na odgovor po klicu, grafični prikaz odzivnega časa na klic, frekvenca klicev po dnevih in urah dneva, frekvenca klicev po dnevih v tednu, frekvenca klicev glede na dneve v mesecu, dolžina trajanja klicev, število sprejetih in zgrešenih klicev, izpisek vseh klicev, ki vključuje odzivni čas in trajanje klica, relativni prikaz števila klicev glede na prejšnje mesece, idr. (dokončen seznam bo izdelan skupaj z naročnikom).

Vsi izdelki, tako dokumentacija kot storitve, morajo biti v slovenskem jeziku.

Vsak izdelek ali storitev pred predajo pregleda naročnik in poda morebitne pripombe ali zahteve po

spremembi. Če se naročnik z izdelkom ali načinom izvajanja storitve strinja, to naročniku potrdi v pisni obliki.

1.6 TERMINSKI NAČRT

Tabela 2 prikazuje okvirni izhodiščni terminski načrt izvajanje storitve.

Postavka	Trajanje	Začetek	Zaključek
IZVAJANJE			
Izvajanje storitve elektronskega naročanja pacientov na zdravstvene storitve	12 mesecev	1.12.2021	30.11.2022

Tabela 2: Terminski načrt izvajanja storitve klicnega centra

2. PODROBNOSTI IN ZAHTEVE JAVNEGA NAROČILA

2.1 ELEKTRONSKO NAROČANJE NA ZDRAVSTVENE STORITVE

Ko zdravnik napotovalec pacientu izda e-napotnico, se mora pacient e-naročiti pri izvajalcu zdravstvene dejavnosti, ki storitev opravlja.

Če se pacient tako odloči, pokliče telefonsko številko klicnega centra e-naročanja. Svetovalec v klicnem centru e-naročanja ga e-naroči prek spletnega portala <https://napotnica.ezdrav.si>, do katerega ima dostop na osnovi kvalificiranega digitalnega potrdila in vloge v evidenci uporabnikov eZdravja. Vse, kar mora pacient sporočiti svetovalcu v klicnem centru, je pacientova številka ZZZS, ki se nahaja na kartici zdravstvenega zavarovanja, ter številka e-napotnice, ki je izpisana na potrdilu, ki ga pacient prejme ob napotitvi na zdravstveno storitev. Podroben opis postopka e-naročanja je opisan v priloženem dokumentu »**Elektronsko naročanje pacientov na specialistične zdravstvene storitve – navodila za svetovalce v klicnem centru**«. V sodelovanju z naročnikom in po odobritvi naročnika se lahko v navedenem dokumentu opisani postopki tudi spremenijo, tako na zahtevo naročnika, kakor tudi izvajalca storitve.

Po opravljenem postopku e-naročanja se glede na želje pacienta in posredovane kontaktne podatke potrdilo o terminu lahko pošlje pacientu kot sporočilo SMS ali prek elektronske pošte. Ker pa je pričakovati, da bodo možnost e-naročanja s pomočjo klicnega centra lahko uporabljali tudi pacienti, ki nimajo dostopa do navedenih možnosti prejemanja sporočil, mora biti klicni center sposoben potrdilo o dodeljenem terminu tudi natisniti (možnost v spletnem portalu za e-naročanje) in ga kot pisemsko pošiljko poslati na pacientov naslov.

V priloženem dokumentu sta opisana tudi postopek odpovedi termina ter prenaročanje pacienta na drugi termin ali k drugemu izvajalcu zdravstvene dejavnosti.

2.2 INFORMIRANJE O ČAKALNIH DOBAH

Svetovalec v klicnem centru za elektronsko naročanje pacientov na zdravstvene storitve na zahtevo pacienta pridobi potrebne podatke o dolžini čakalnih dob, prvih prostih terminih in kontaktne podatke izvajalcev, ki opravljajo zdravstvene storitve, v spletnem portalu <https://napotnica.ezdrav.si>, če ima na voljo številko napotnice in številko ZZZS pacienta, če pa teh podatkov nima, so čakalne dobe prikazane v portalu <https://cakalnedobe.ezdrav.si>. Pridobljene podatke posreduje pacientu.

2.3 UPORABNIKI

Uporabniki storitve elektronskega naročanja pacientov na zdravstvene storitve so vsi pacienti, za katere je bila izdana e-napotnica, s katero so bili napoteni na zdravstvene storitve, ki e-naročanje dovoljujejo. Pacient se lahko elektronsko naroči na različne načine, ki ne zahtevajo posredovanja klicnega centra:

- naroči ga že izvajalec (zdravnik napotovalec ali medicinska sestra), kjer je bila e-napotnica izdana,
- naroči se na info-točki, ki so vzpostavljene pri nekaterih izvajalcih zdravstvene dejavnosti,
- stopi v neposreden stik z izvajalcem zdravstvene dejavnosti in uporabi možnosti naročanja, ki so bile v veljavi pred uvedbo eNaročanja (telefonski klic, osebni obisk, po pošti ipd.),
- naroči se sam prek portala zVEM na naslovu <https://zvem.ezdrav.si/>.

Pacienti, ki ne bodo izkoristili zgornjih možnosti ali ne zmorejo sami izvesti e-naročanja prek spletnega portala, bodo za naročanje uporabili klicni center e-naročanja.

Enako velja za primere, ko želi pacient odpovedati termin ali se naročiti pri drugem izvajalcu zdravstvene dejavnosti.

Potencialno število končnih uporabnikov (pacientov) je lahko več kot 2 milijona oz. vsi prebivalci Republike Slovenije in tuji državljani, ki v Republiki Sloveniji uveljavljajo pravico do zdravstvenega varstva.

2.4 SPREJEM KLICEV

Pacienti klicatelji bodo klicali na brezplačno telefonsko številko klicnega centra 080 24 45, ki je namenjena samo izvajanju storitve elektronskega naročanja pacientov na zdravstvene storitve. Samodejni odzivnik ob klicu pacienta lahko predvaja obvestilo o soglasju do vpogleda v osebne podatke.

2.5 NALOGE SVETOVALCEV

Naloge svetovalcev, ki so podrobneje opisane v drugih delih dokumenta, so:

- sprejemanje klicev pacientov,
- vodenje pacientov skozi proces elektronskega naročanja na zdravstvene storitve za zagotovitev termina, preklic termina ali spremembo termina oz. izvajalca,
- posredovanje informacij o čakalnih dobah in prvih prostih terminih za storitve pri izvajalcih zdravstvene dejavnosti,
- komuniciranje z uporabnikom v primeru potrebe po dodatnih informacijah,
- usmerjanje uporabnikov na prvi nivo podpore uporabnikom rešitev eZdravja v primeru težav z rešitvijo eNaročanje,
- poročanje.

Od vseh svetovalcev v klicnem centru se pričakuje profesionalno obravnavo zahtevkov, v skladu z dobrimi praksami s tega področja.

2.6 POROČILA

Izvajalec bo periodično pripravljala poročila. Poročila se bodo pripravljala v naprej določenih terminih, oz. na zahtevo. Frekvenco pripravljanja posameznih poročil in njihovo vsebino ter obliko bo določil naročnik skupaj z izvajalcem.

Predvidena so vsaj ta poročila:

- število izvedenih e-naročanj,
- število izvedenih odpovedi terminov,
- število podanih informacij o čakalnih dobah,
- grafični prikaz klicev po kategorijah,
- relativni prikaz števila klicev glede na prejšnje mesece

- povprečni in najdaljši čas čakanja na odgovor po klicu,
- grafični prikaz odzivnega časa na klic,
- frekvenca klicev po dnevih in urah dneva,
- frekvenca klicev po dnevih v tednu
- frekvenca klicev glede na dneve v mesecu
- dolžina trajanja klicev,
- dolžina čakanja na odziv,
- povprečno trajanje klicev,
- povprečno trajanje čakanja na odziv,
- število sprejetih in zgrešenih klicev
- izpisek vseh klicev, ki vključuje odzivni čas in trajanje klica,
- idr.

Praviloma izvajalec za naročnika dogovorjeno poročilo pripravi enkrat mesečno za pretekli mesec, naročnik pa lahko izdelavo poročila zahteva tudi v vmesnem obdobju.

2.7 ZAHTEVE

Od izvajalca storitve elektronskega naročanja pacientov na zdravstvene storitve naročnik pričakuje profesionalno obnašanje v skladu z dobrimi praksami s tega področja.

2.7.1 Vsebinske zahteve

Vsebinske zahteve, ki jih mora upoštevati izvajalec storitve, so sledeče:

- tehnične in organizacijske zahteve:
 - pripravljena informacijska in komunikacijska infrastruktura,
 - zagotovljena potrebna programska oprema,
 - vzpostavljena organizacijska enota in njene strukture,
- izdelani postopki za upravljanje z zahtevki,
- izvajanje storitve elektronskega naročanja pacientov na zdravstvene storitve po specifikaciji (2.1, 2.2, 2.3),
- priprava mesečnih in letnih poročil ter poročil na zahtevo.

2.7.2 Tehnične zahteve

Lokacija izvajanja storitve elektronskega naročanja pacientov na zdravstvene storitve je v pristojnosti izvajalca storitve. Naročnik lokacije ne bo zagotovil.

Prav tako naročnik ne bo zagotovil nikakršne komunikacijske in druge strojne infrastrukture, kakor tudi ne potrebne programske opreme za izvajanje storitve.

Vso informacijsko opremo (strojno, komunikacijsko, programsko) mora zagotoviti izvajalec storitve elektronskega naročanja pacientov na zdravstvene storitve.

Bo pa naročnik, v sodelovanju z izvajalcem, zagotovil priklop izvajalčevega okolja v varno zdravstveno omrežje zNET, pri čemer izvajalčeva odgovornost nadzora omrežja leži do centralne točke priklopa v zNET. Prav tako bo naročnik svetovalcem v klicnem centru dodelil vlogo v evidenci uporabnikov eZdravja, s katero bodo lahko dostopali do spletnega portala za elektronsko naročanje. Klicni center mora biti priklopljen v varno zdravstveno omrežje zNET. Svetovalec v klicnem centru potrebuje kvalificirano digitalno potrdilo za prijavo v spletni portal za elektronsko naročanje pacientov <https://napotnica.ezdrav.si>.

Rešitve eZdravja delujejo v načinu visoke razpoložljivosti, kar ponudnik mora upoštevati pri izvajanju storitve elektronskega naročanja pacientov na zdravstvene storitve. V primeru izpada delovanja rešitev eZdravja, mora biti zagotovljeno delovanje klicnega centra brez izgube podatkov ali nedosegljivosti za končne uporabnike.

2.7.3 Zakonodaja in predpisi

Pri vzpostavljanju in izvajanju storitve elektronskega naročanja pacientov na zdravstvene storitve mora izvajalec storitve upoštevati vse zakonske in podzakonske akte ter predpise, ki se nanašajo na omenjeno področje. Predvsem mora izvajalec vse aktivnosti izvajati v skladu z Zakonom o varstvu osebnih podatkov (ZVOP-1, Ur. l. RS, št. 94/07-UPB1).

V primeru zbiranja kontaktnih podatkov uporabnikov klicnega centra, se ti lahko uporabijo le za komuniciranje v okviru reševanja zahtevka, kjer so bili kontakti posredovani. V nobenem primeru pa ni dovoljeno kontaktnih in drugih osebnih podatkov uporabljati v kakršne koli druge namene, razen za reševanje zahtevkov pacientov v okviru elektronskega naročanja pacientov na zdravstvene storitve. Izvajalec storitve elektronskega naročanja pacientov na zdravstvene storitve ne sme brez pisnega privoljenja naročnika tretjim osebam posredovati podatkov, pridobljenih v okviru izvajanja storitev iz tega javnega naročila.

2.7.4 Zahteve pri izvajanju storitve

Izbrani izvajalec storitve mora pri izvajanju storitve elektronskega naročanja pacientov na zdravstvene storitve zagotavljati:

- najmanj 80 % telefonskih klicev mora biti sprejetih znotraj 30 sekund,
- v času čakanja na prostega svetovalec se javi »avtomatski odzivnik« (odziv avtomatskega odzivnika ni sprejem klica) – podrobno vsebino besedila odzivnika na predlog izvajalca potrdi naročnik, za snemanje odgovora poskrbi izvajalec storitve,
- po dogovoru z naročnikom izvajalec storitve pripravi menijsko izbiro ob sprejemu klica,
- klici se izvedejo na brezplačno telefonsko številko klicnega centra elektronskega naročanja.

Vse stroške vzpostavitve in uporabe telefonskih števil, ki so namenjene za izvajanje storitev v klicnem centru za elektronsko naročanje pacientov na zdravstvene storitve, krije izbrani izvajalec storitve. Prav tako izbrani izvajalec storitve elektronskega naročanja na zdravstvene storitve krije vse stroške vzpostavitve in uporabe telefonskih števil tudi v primeru morebitne zamenjave ponudnika te storitve.

2.7.5 Delovni čas klicnega centra elektronskega naročanja

Delovni čas klicnega centra, ki izvaja storitve elektronskega naročanja pacientov na zdravstvene storitve, je vsak dan v tednu od 7:00 – 22:00, tudi ob nedeljah in praznikih. V tem časovnem obdobju mora na vse klice odgovarjati svetovalec v klicnem centru.

Spodaj podpisani pooblaščen predstavnik ponudnika izjavljam, da vse ponujene storitve v celoti ustrezajo zgoraj navedenim opisom.

V/na _____, dne _____

Ime in priimek:

Podpis: